



**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Y GESTIÓN EDUCATIVA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN LOS PROFESORES DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE LIMA - 2019**

PRESENTADO POR:

**Micaela Alvarez Calderón Barreda
Joaquin Barrios Jacobs**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

ASESOR:

María Martin Bogdanovich

LIMA –PERÚ

2020

RESUMEN

La satisfacción laboral hace referencia a la calidad de la vida laboral, conformada tanto por factores intrínsecos (motivaciones, sensación de logro, etc.) y extrínsecos (condiciones de trabajo, sueldo, entre otros). El síndrome de Burnout se considera como un desorden psicológico con tres componentes clave: realización personal, agotamiento emocional y despersonalización. Ambas variables han sido estudiadas en muchos países; la satisfacción laboral (positiva o negativa) cumple un rol concluyente en la aparición o prevención de desórdenes emocionales o hasta síndromes como el Burnout, en docentes. Es por ello que la actual pesquisa tiene como intención estudiar la correlación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en profesores de Psicología de una universidad privada de Lima – 2019. Para conseguir dicho objetivo se aplicó la ESL y el MBI, obteniendo data que validó y aseguró confiabilidad en ambos casos. Los resultados arrojan que el 46.7% de la muestra tiene un alto índice de agotamiento emocional, el 33.3% un alto índice de despersonalización y el 60% un alto índice de realización personal. Dado ello, se indica que no hay síndrome de Burnout en la muestra. Por otro lado, el 53.3% de la muestra puntúa bajo en satisfacción laboral. Sobre las correlaciones, tanto el agotamiento emocional como la despersonalización puntúan positivamente y significativa con la satisfacción laboral, lo cual estaría relacionado con los puntajes descriptivos mencionados anteriormente. Es posible que los factores intrínsecos asociados a la realización personal estén actuando como factores protectores ante la baja satisfacción laboral y sus efectos negativos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	06
1.1. Situación problemática	06
1.1.1. Determinación del problema.....	06
1.2. Preguntas de investigación	09
1.2.1. Pregunta general.....	09
1.2.2. Preguntas específicas.....	09
1.3. Objetivos de la investigación.....	09
1.3.1. Objetivo general.....	09
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
1.3.3. Justificación.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes de la investigación.....	12
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	12
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	14
2.2. Bases teóricas.....	16
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	16
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	20
2.2.2.1 Satisfacción laboral intrínseca y extrínseca.....	22
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	24
3.1. Enfoque, alcance, diseño.....	24

3.2. Matrices de alineamiento.....	24
3.2.1. Matriz de consistencia.....	24
3.2.2. Matriz de operacionalización.....	27
3.3. Población y muestra.....	33
3.4. Técnica e instrumentos.....	33
CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	34
4.1. Satisfacción Laboral (ESL)	34
4.2. Burnout (MBI)	35
4.3. Correlación entre variables.....	37
CAPITULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	39
5.1. Propósito.....	40
5.2. Actividades.....	41
5.3. Costo / Beneficio.....	42
5.4. Cronograma ejecución.....	43
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Correlación entre las variables de Satisfacción Laboral y Burnout, y sus componentes.....	38
--	----

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

1.1.1. Determinación del Problema

Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout son dos variables que han sido investigadas y correlacionadas en distintos países y contextos; sin embargo, poco se ha investigado sobre su relación en docentes universitarios peruanos de la carrera de psicología. En este caso, la investigación pretende estudiar la correlación entre ellas, en dicho contexto, para poder poner en evidencia la realidad que viven muchos docentes; prestando especial atención al cuidado y el bienestar personal. Profesiones como la docencia tienden a ser particularmente sensibles y proclives a afecciones socioemocionales como el estrés, lo que puede conllevar a síndromes como el Burnout. Sin embargo, estos muchas veces no son observados ni atendidos por las mismas personas o las instituciones, lo cual constituye una carencia en el sistema educativo superior, en lo que respecta al cuidado de las personas y su consecuente desempeño.

La Satisfacción Laboral se compone por las percepciones, emociones y valoración que el individuo –en este caso docentes- le da a su espacio de trabajo y las condiciones que se dan en el mismo. De manera general, hace referencia al estándar de vida de trabajo. Habría las siguientes variables: realidades del puesto, la remuneración, la sensación de logro, vínculos laborales, entre otros. Por otro lado, tenemos el Síndrome de Burnout, entendido como un desorden psicológico que tiene tres componentes clave: la realización personal (sensación de logro, motivación), el agotamiento emocional (frustración, estrés) y la despersonalización (enajenación). Estos componentes y el síndrome, por consecuencia, se pueden manifestar de

manera psicosomática, conductual, emocional, mental o laboral. Es evidente que todos los campos están interconectados y que la manifestación a partir de uno de estos campos no implica que solo se dé en ellos, únicamente hace referencia a las manifestaciones observables; sin embargo, cabe resaltar que es un fenómeno que afecta a la persona en su totalidad. Algunos factores que predisponen a la persona a sufrir este síndrome tendrían que ver con el exceso de trabajo, con una sobre exigencia que conlleva a la fatiga, a la desmoralización y pérdida de ilusión, como también a la pérdida de vocación o la desconexión con los valores institucionales o hacia los supervisores.

En relación a las motivaciones personales para investigar el tema, como se ha podido entrever al inicio de este apartado, ambos investigadores tienen una cercanía particular con el tema dado que han presenciado por experiencia propia o de segunda mano los efectos de la práctica docente en el estado de ánimo. Si bien ha sido algo que en parte de ha deducido en base a la experiencia, resultó importante e interesante poder tener información más certera acerca del tema. En ese sentido, se considera que la satisfacción laboral podría ser una especie de factor protector o, en su defecto, predisponente para sufrir síndromes como el Burnout. Desde el hecho de poder determinar su relación será posible también plantear alternativas de solución, intervención y prevención; de esta manera se impulsaría el bienestar general el cuerpo docente con una mirada “personalizada” a la realidad de la presente población. Se tiene la firme convicción de que esto permitiría apoyar a muchos docentes que no encuentran los medios para cuidarse y, en consecuencia, cuidar también a sus alumnos.

En cuanto a los antecedentes y estudios previos, se han encontrado distintos autores que analizan variables similares en otros contextos. La más cercana podría ser la investigación de Rivera, Callan y Moquillaza (2015), que analizan las mismas variables, pero

en una población de obstetras en un hospital del cono norte de Lima. Por otro lado, la investigación de Arias, Rivera y Ceballos (2017) da validez a la Escala de Satisfacción Laboral en el Perú, instrumento que se utilizará para medir dicha variable; mientras que el Burnout se medirá utilizando el inventario BMI publicado por Maslach y Jackson (1981), el cual tiene validez en Lima gracias a diversas investigaciones. La investigación publicada por Esteras, Chorot y Sandín (2014) es de particular interés ya que es un trabajo muy completo comprendiendo factores organizacionales, personales y demográficos que pueden predecir la presencia del Burnout o que pueden funcionar como protectores ante el mismo. Con esos factores tomados en consideración para el posterior análisis, también es sumamente importante tener conocimiento sobre las manifestaciones que el Burnout puede tener como consecuencia de la motivación laboral y el clima organizacional, tema que trata a profundidad la investigación de Boada, De Diego y Agulló del 2004 y que se complementa con la realizada por Marrau (2004), las cuales ponen en evidencia los efectos negativos del Burnout en los profesores. Además se han revisado también diferentes recursos bibliográficos e investigaciones sobre el análisis de dichos fenómenos en el campo educativo escolar, que definitivamente es un contexto en el cual estas variables han sido investigadas con mayor profundidad y alcance (Burke y Greenglass, 1994; Collie, 2014; Fernández, 2008; Gómez y Meza, 2015; Kansu, 2018).

1.2. Preguntas de investigación

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019?

1.2.2. Preguntas específicas

1. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la realización personal en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima – 2019?
2. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019?
3. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019?
4. ¿Existe el Síndrome de Burnout en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la realización personal en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima – 2019.
2. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019.
3. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019.
4. Determinar si existe el síndrome de Burnout en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019.

1.3.3. Justificación (teórica, práctica y social)

Desde una perspectiva teórica, la presente se justifica puesto que dará alcances estadísticos significativos que podrían dar luces sobre la situación actual de una muestra de docentes universitarios, lo cual se considera un importante aporte para la educación de nivel superior. La importancia radica en que el presente estudio permitirá comprender y considerar cómo las condiciones de trabajo influyen más allá del contenido y la calidad del trabajo mismo, pudiendo afectar incluso la salud de la plana docente. Dicho alcance permitirá comprender la satisfacción laboral como un factor posiblemente influyente o determinante en el curso y la cualidad en la docencia y, por lo tanto, de la experiencia de aprendizaje.

A nivel práctico, se aplicará instrumentos que permitirán recopilar data de un mayor número de participantes para así poder acercarnos con mayor precisión a la situación actual de la población en cuestión en lo que respecta a qué tan satisfechos están con su trabajo y

cómo esto los puede afectar en términos de su salud y, por ende, en su capacidad de ejercer eficientemente el rol de docentes.

Desde una mirada social, se tiene la intención de crear conciencia tanto en docentes como en instituciones educativas de nivel superior sobre qué tan importante es considerar, cuidar y promover el tener un ambiente laboral adecuado para generar la satisfacción suficiente y que así sea poco probable que se desarrollen síndromes como el Burnout en su plana docente. Esto es, en consecuencia, tomar acción 360° sobre la cadena de valor en el servicio que se pretende brindar. Tomar en cuenta esto implicaría que quienes forman parte de la experiencia de enseñanza-aprendizaje a nivel superior se verían beneficiados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

El Burnout y la satisfacción laboral ha sido estudiado en distintas partes del mundo y en base a diferentes concepciones teóricas, brindando mucha información relevante, sobre todo para las culturas que comparten similitudes, dado que la replicabilidad es más probable. Es por ello que se ha considerado realizar una revisión latinoamericana de algunos de dichos estudios para conocer el alcance y aportes que brindan, y considerar que dichos resultados estarían probablemente más cerca a la presente investigación por las similitudes culturales que la de otros continentes o países.

En México se realizó una investigación con profesores de un instituto donde se tomaron variables como burnout, factores socioculturales, de satisfacción laboral, ergo ambientales y de estrés laboral. La misma pretendió estudiar la relación entre dichas variables y así poder determinar cuáles de ellas podrían resultar en el desarrollo del síndrome de burnout (Márquez, *et al.* 2015). Si bien la presente culmina en el planteamiento de dicha investigación mas no la lleva a cabo, resulta relevante evidenciar los elementos que podrían influir en el desarrollo de síndromes como el burnout; sobre ello, presentan una gran cantidad de información teórica que respalda y sustenta el estudio que se plantea hacer, y se espera que los resultados sean de gran aporte no solo para la institución en la que se realiza, si no para las instituciones educativas en general.

En 2008 Rojas, Zapata y Grisales llevaron a cabo una investigación descriptiva en Medellín, donde el objeto de estudio fue la satisfacción laboral y sus variables, tanto demográficas como laborales, además de la prevalencia del burnout. 89 profesores de educación superior compusieron la muestra. Como resultados se obtuvo que los componentes del síndrome de burnout se presentaron en bajos niveles, con posibilidad del 19.1% de que la muestra tuviera desarrollado el síndrome, y que el 49.4% estaría en riesgo de padecerlo. Por otro lado, la satisfacción laboral general arrojó puntajes altos (123 de 154 posibles). Esta última variable no tuvo relación significativa con variables demográficas.

González (2008), a partir de investigar de manera descriptiva la presencia del estrés en los índices de satisfacción laboral en 30 profesores universitarios en Venezuela, expone resultados donde se determina que los altos índices de estrés laboral se ven generados, con mayor influencia, por la sobrecarga de trabajo. Refieren también que dicho estrés puede resultar en ausentismo laboral, decremento de la satisfacción laboral, así como problemas de salud, comportamiento y rendimiento en general. Finalmente, se menciona también que, respecto a la satisfacción laboral, los factores intrínsecos son los más determinantes para que los índices de esta variable sean elevados.

Otra investigación mexicana en docentes universitarios (Ruiz de Chávez, Pando, Aranda y Almeida, 2014) pretendió estudiar la correlación entre las siguientes variables: Burnout y Work Engagement (compromiso laboral). Cabe mencionar que la presencia del compromiso laboral implica también que habrá presencia, en similar medida, de la satisfacción laboral, ya que esta se da como resultado de la alta motivación y sentido de completud que tiene el sujeto en su ambiente de trabajo. Dicho eso, los resultados de la investigación indicaron tanto altos niveles de burnout y sus componentes, como altos niveles

de compromiso con el trabajo. Ello se explica debido a que el compromiso con el trabajo se ve influido en gran medida por factores internos que no serían diametralmente opuestos a los que llevan al burnout, y que, más bien, podrían estar funcionando como factores protectores ante el mismo.

Malander (2016) realiza una investigación en Misiones, Argentina, para estudiar las mismas variables que en el presente caso, pero en profesores de secundaria. Si bien la población es diferente a la del presente estudio, se considera relevante mencionarla ya que en la docencia existen muchos factores contextuales comunes; además, los alcances de la investigación de Malander son sustanciales ya que analiza dichas variables usando el estadístico de Regresión lineal múltiple, lo cual permite determinar causalidad entre las mismas. Los resultados indican, en primer lugar, que un bajo nivel de satisfacción laboral predice de manera significativa la presencia del burnout y sus componentes. Así mismo, los elementos interiores de la satisfacción laboral predicen de mejor manera la existencia de los componentes del burnout, mientras que los factores externos tan solo predicen el agotamiento emocional. Por otro lado, los docentes que manifestaron estar más satisfechos con sus labores y con mayores índices de motivación y autorrealización, tienen menores probabilidades de padecer burnout; mientras que los docentes más jóvenes tendrían mayor disposición para sufrirlo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Las variables aludidas en este caso no han sido tan estudiada de esa forma específicamente. Se han encontrado distintas investigaciones, ya sea de Burnout como también de bienestar en el trabajo por separado o incluso agregando variables que tienen que ver con ambos temas, pero los mencionan con nombres diferentes, como estrés

laboral, presión laboral, etc. Por otro lado, se han encontrado investigaciones de licenciatura que aportan para conseguir nuevas fuentes de investigación y comparar sus resultados con los de la presente investigación.

La primera investigación que se encontró fue la de Alvarez (2007) donde se investigó la satisfacción laboral, así como causas de apremio en el trabajo en profesores de educación superior de Lima. Esta investigación pretendió conocer cuáles elementos tenían más impacto en la satisfacción laboral y también conocer con mayor profundidad los gatilladores de la presión laboral mencionada en el título de la tesis. Se trabajó con 506 docentes y se concluyó que los elementos que ocasionan tanto la presión como la satisfacción en el trabajo tienen una relación inversa; es decir, si la presión laboral sube, la satisfacción laboral baja y así de manera contraria.

Otra investigación es la de Arias y Jiménez (2013), realizada en Arequipa, donde se investigó el Burnout en profesores. Participaron 233 docentes de inicial. Se considera relevante mencionar esta investigación, ya que realizaron una comparación entre cómo este síndrome le afecta al hombre y a la mujer de manera independiente. Los resultados indicaron que el sexo femenino tiene más propensión a experimentar niveles de estrés más elevados, pero los hombres tienen -en niveles moderados- más contacto con el Síndrome de Burnout. Asimismo, dicha investigación menciona que la docencia es una profesión con bastante vulnerabilidad para este síndrome por el tipo de trabajo y por la dependencia de los alumnos con los profesores.

En Lima, en el año 2014, Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya y Huertas, estudiaron Burnout por tensión en el trabajo. El objetivo fue conocer si un grupo de docentes

universitarios tenía el Síndrome de Burnout y, si lo tenían, analizar variables sociodemográficas para ver si encontraban algunas similitudes en eso. La muestra de esta investigación fue de 274 docentes de distintas carreras de una universidad pública. Se encontró presencia del síndrome de Burnout, sobre todos los jóvenes y los que tienen menos tiempo trabajando en la institución. Los que tienen más tiempo ahí presentan menos agotamiento emocional, menor despersonalización e incluso mayor realización personal.

Se tiene también la investigación de Caro (2015), la cual analizó la correlación entre el Burnout, elementos de la vida laboral y necesidades psicológicas (satisfacción y frustración) en docentes. Esta tesis es relevante porque se concluyó que el Burnout disminuye cuando el profesor trabajaba en un buen ambiente y cuando sus necesidades básicas se cumplen diariamente.

Las investigaciones nacionales revisadas confirman la relevancia y la importancia de estas dos variables. La docencia actualmente es una profesión bastante vulnerable por la responsabilidad que conlleva y por la dependencia de los alumnos hacia los docentes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

Conceptualmente, Burnout aparece en EE.UU alrededor de 1970 para poder analizar y entender los efectos que el exceso de trabajo tenía en las personas. (Olivares-

Faúndez 2016). Una de las principales psicólogas que estudió este fenómeno fue Maslach quién utilizó este término para describir el agotamiento que vivían los trabajadores en esa época. También se le conoce como “síndrome del quemado” y se caracteriza porque la persona sufre un desgaste emocional por un estrés muy elevado que se produce cuando la expectativa del colaborador y el ámbito de trabajo no son las mismas (Cristina Marrau 2004).

Leiter (1990) menciona que el cansancio emocional y el cansancio físico se dan porque las demandas de un evento específico son mayores que las capacidades que el individuo tiene para afrontarlas, o a una percepción deficiente de las mismas, y esto ocasiona ansiedad en ella. Asimismo, Leiter y Durup (1994) definen el síndrome del quemado como un fenómeno social que aparece a partir de las relaciones del trabajador con uno mismo y con la institución en la que está trabajando.

El síndrome de Burnout afecta fuertemente a las personas, afecta la vitalidad del que lo padece, y las personas atendidas por alguno de estos pacientes o en caso de nuestra investigación el impacto del docente con sus estudiantes. (Gutiérrez, *et al.*, 2006). El año 2000 la OMS lo clasificó como factor de peligro en el trabajo por su continuo aumento.

Por otro lado, Maslach y Jackson (1981) plantean que este síndrome surge a partir de la dificultad o imposibilidad de manejar saludablemente situaciones que generan estrés emocional. Además, entienden que se constituyen a través de tres fenómenos: agotamiento emocional (cansancio y estrés), la despersonalización (enajenación en el ambiente laboral) y la reducción de la eficiencia en tareas; esta definición se repite con mayor frecuencia al presentar este síndrome.

Cristina Marrau (2004) describe estos fenómenos de la siguiente manera. En primer lugar, el agotamiento emocional es el momento donde los colaboradores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en ningún ámbito ya sea en lo laboral como en lo personal. Es un agotamiento de energías y de los recursos emocionales que cada persona tiene. En segundo lugar, la despersonalización: aparición de conductas, sentimientos y gestos desaprobatorios con los pares en el trabajo; como si ya no quisieran estar ahí. Finalmente, la disminución del desempeño personal, la cual es una tendencia de los mismos colaboradores a evaluarse de forma negativa en cada una de sus habilidades y esto genera un descontento consigo mismos y poca motivación para conseguir los resultados laborales.

El Burnout puede traer como consecuencia, por ejemplo, un mayor riesgo de sufrir enfermedades psiquiátricas, ausentismo laboral, dificultades para trabajar en grupo, bajo rendimiento, cometen más errores y se ve alterada su memoria. (Gutiérrez, et al., 2006)

Para la autora, Cristina Marrau (2004) quienes tienen Burnout afrontan el entorno mediante conductas y actitudes teñidas por la despersonalización, y si esto se mantiene en el tiempo causará estrés y este traerá consecuencias importantes para el individuo como enfermedades y/o alteraciones psicosomáticas como: jaquecas, fatiga, trastorno de sueños, úlcera, tensión muscular, mareos y vértigos. También puede traer consecuencias laborales como: irritabilidad, distanciamiento efectivo, deterioro del rendimiento, conflictos, ausentismo y también consecuencias mentales como: agotamiento, fracaso, problemas de concentración, poca tolerancia a la frustración y conductas agresivas.

La labor docente es considerada, en muchas partes del mundo, como una profesión que se asocia al estrés, en muchos casos presentando niveles muy altos del mismo (Golembiewski, 1983). El rol del docente parece estar muy conectado a la posibilidad de tener estrés, fatiga y estados de desasosiego interior, conocido como burnout (Fernández, 2002). Por otro lado, Travers & Cooper (1997) definen el estrés docente como producto de atribuciones realizadas ante distintos escenarios referentes al ámbito laboral, que se juzgan como situaciones que potencialmente les generarían estrés.

El desempeño docente es concebido como la valoración que la misma persona hace sobre la calidad y efectividad de su labor, lo que incluye, por ejemplo, preparar y dictar clases, elaborar y calificar evaluaciones y pruebas, participar de capacitaciones e interactuar con los diferentes agentes involucrados en la experiencia de aprendizaje (alumnos, superiores, pares, padres de familia, etc.) (Fernández, 2002).

El estrés es un componente latente en la vida laboral del docente. Travers & Cooper (1997) definen el estrés como juicios que el docente realiza y que lo llevan a ver las distintas situaciones cotidianas del trabajo como posibles causas de estrés. Sin embargo, Cherniss (1992) sustenta que hay una correlación inversa entre factores intrínsecos como autoeficacia, compromiso y motivación, y el nivel de estrés; es decir, a mayor sentimiento de factores intrínsecos, menor nivel de estrés.

2.2.2. Satisfacción Laboral

El estudio de esta variable cobró especial importancia de los años 1950 en adelante, en el marco de poder comprender la productividad en las organizaciones: los

factores que influyen en la misma. En ese sentido, se observó cómo la satisfacción con el trabajo predomina sobre el rendimiento de las empresas, variabilidad de horas de trabajo efectivas frente a horas perdidas, además de relacionarse también con el clima general de trabajo, tipos de liderazgo, la vitalidad de los colaboradores, entre otros factores (Weinert, 1985).

Por consiguiente, la satisfacción laboral se puede definir de manera amplia y general como las actitudes de una persona hacia su trabajo, y que las mismas son determinantes para su motivación (Hannoun, 2011; Márquez, 2003). Dichas actitudes se basan en percepciones sobre diferentes elementos o factores, que pueden ser extrínsecos e intrínsecos, y son categorizados de diferentes maneras.

Se hace relevante, entonces, estudiar y conocer la satisfacción laboral para poder promoverla y cuidarla, ya que, de lo contrario, se da un escenario proclive a generar insatisfacción en los trabajadores, algo que afecta tanto a la persona como a la organización (Hannoun, 2011).

Las principales causas de la insatisfacción laboral pueden ser también extrínsecas o intrínsecas, y tienen que ver, por ejemplo, con un bajo salario, relaciones laborales disfuncionales, pocas posibilidades de realización personal en el trabajo, factores personales (inseguridades, dificultades adaptativas, patologías) y las malas condiciones laborales. La presencia de estos factores y la consecuente insatisfacción en el trabajo impacta directamente a la productividad de los colaboradores y en la productividad de la organización. Así mismo, en la persona este impacto puede derivar desde un estado de

desmotivación, hasta fuertes vivencias de ansiedad, estrés o hasta depresión (Hannoun, 2011).

Expuestas ya las bases teóricas sobre la satisfacción laboral, es relevante también hacer un recorrido sobre este constructo en el área de la educación universitaria. Los docentes, con sus conocimientos y capacidades, son la base competitiva de las universidades -miradas como organizaciones-, contribuyendo en su funcionamiento, imagen y posicionamiento en el mercado. Es por ello que resulta relevante estudiar sistemáticamente esta variable en docentes, ya que es un elemento imperativo desde la gestión de cualquier institución superior educativa (Pujol-Cols, 2015).

Dentro de la realidad nacional, se tiene investigaciones que mencionan ciertos factores de relevancia en este campo. Por ejemplo, la investigación de Cruz y Bernui (2019) realizada en profesores de medicina de una universidad pública en Lima arrojó que la satisfacción con el trabajo actual (intrínseca) influye significativamente en la satisfacción laboral, mientras que la remuneración correlaciona con la insatisfacción laboral de forma prioritaria. Estos factores ponderaron por encima de otros como la edad y el tiempo de servicio. Por otro lado, la investigación realizada por Morales (2020) indica que el nivel de comunicación organizacional influye en la satisfacción laboral; estos elementos tienen una relación directa y significativa.

2.2.2.1 Satisfacción laboral intrínseca y extrínseca

Robbins y Coulter (1996) ponderan ciertos factores que disponen condiciones propicias para que haya satisfacción laboral, entre los cuales destaca, por ejemplo, que la persona se vea retada intelectualmente por el puesto que desempeña, que exista apoyo de los colegas y la persona logre adaptarse al puesto -intrínsecas-; además de que existan recompensas equitativas entre los colaboradores y las condiciones de trabajo (espacio físico, salario, horarios, etc.) -extrínsecos. En una línea similar, Márquez (2003) menciona que las actitudes del trabajador se determinan simultáneamente por factores internos y externos debido a la interpretación de dichos factores en función de las expectativas que tiene el trabajador alrededor de sus necesidades, valores y rasgos de personalidad. Dichas expectativas influyen en las percepciones del individuo debido a comparaciones sociales con otros colaboradores, referencia de trabajos previos y su grupo de pares. Además, enumera las siguientes características de un puesto como factores determinantes de las percepciones sobre el mismo y la consecuente satisfacción laboral: sueldo, condiciones de trabajo, supervisión, colegas, labores y seguridad del puesto y oportunidades de crecimiento.

Por otro lado, Herzberg (2004) agrupa dos categorías: factores higiénicos y motivacionales. Los primeros afectan negativamente la satisfacción laboral y son, por ejemplo, el sueldo, beneficios y condiciones laborales, relación con colegas, entre otros. Los factores motivacionales, comprendidos como desafíos, reconocimientos, logros, etc., impactan de manera positiva en la variable. Es del alcance teórico de Herzberg de donde deriva la plantilla de Warr, Cook y Wall (1979), sobre el cual se basa el instrumento usado en la presente investigación. Dicho modelo comprende los factores higiénicos como extrínsecos y los motivacionales como intrínsecos, dentro de su primer criterio; como

segundo criterio, especifica la satisfacción personal por las labores realizadas, por los vínculos con pares y la satisfacción externa por las realidades del rol ejercido.

La Satisfacción laboral intrínseca se sustenta en el supuesto de componentes sanitarios (Herzberg, 2003) son factores que se conocen como motivadores o satisfactores. Los mismos guardan relación con lo que sucede diariamente en el trabajo, y tiene que ver, por ejemplo, con: lo que se hace, ser reconocido, la responsabilidad, avances y posibilidades para crecer personalmente (Bonillo Muñoz y Nieto Gonzales, 2002). Estos factores dependen de la autogestión, de las experiencias y de la adaptabilidad de la persona.

La Satisfacción laboral extrínseca guarda relación con el ambiente de trabajo: temas administrativos y de normativas, mecanismos de control, vínculos con superiores, remuneración, vínculo con colegas, espacios personales, vínculo con empleados, entre otros (Bonillo Muñoz y Nieto Gonzales, 2002).

Es importante mencionar en este punto que, si bien la estructura teórica de la satisfacción laboral indica un modelo bifactorial, compuesto de factores intrínsecos y extrínsecos, para efectos de los análisis estadísticos se usará como referencia los hallazgos de Arias, Rivera y Ceballos (2017) y de Boluarte (2014), que indican que el instrumento responde a un modelo unidimensional en muestras peruanas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque, alcance y diseño

La actual disertación es cuantitativa: transmite los resultados de manera numérica y mide dos variables en un entorno determinado. En términos de alcance, es correlacional, ya que pretende estudiar el vínculo existente de dos variables. El diseño es no experimental y transeccional o transversal. En el primer caso, las variables no se ven intervenidas, es decir, se estudian en circunstancias preexistentes; en el segundo caso se hace referencia a que los datos fueron recogidos en un único momento (Palomino y Jara, 2019).

3.2. Matrices de alineamiento

3.2.1. Matriz de consistencia

Título: Relación entre la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout en profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019.

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout en profesores de Psicología de una universidad privada de Lima -2019?</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la realización personal en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima – 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional</p>	<p>Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout en profesores de Psicología de una universidad privada de Lima -2019.</p> <p>1. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la realización personal en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima – 2019.</p> <p>2. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019.</p> <p>3. Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional</p>	<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Burnout</p>	<p>Satisfacción laboral intrínseca</p> <p>Satisfacción laboral extrínseca</p> <p>Realización personal</p> <p>Despersonalización</p> <p>Agotamiento emocional</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 152</p> <p>Muestra: 60</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala de Satisfacción Laboral (ESL)</p>

<p>en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019?</p> <p>4. ¿Existe el Síndrome de Burnout en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019?</p>	<p>en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019.</p> <p>4. Determinar si existe el síndrome de Burnout en los profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019.</p>			<p>Inventario de Burnout de Maslach (MBI)</p>
---	--	--	--	---

3.2.2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Def. Conceptual	Def. Operacional	Dimensiones	Indicador	Item
Satisfacción Laboral	<p>Definen la satisfacción laboral “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. Robbins y Coulter (1996: 181).</p> <p>“La satisfacción laboral se entiende como un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo”. Anaya y Suárez (2007)</p>	<p>Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, en donde el que esta satisfecho tiene actitudes positivas durante su accionar laboral.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Se refiere aquellos aspectos que son consustanciales al trabajo (contenido del mismo, responsabilidad, logro), así como referentes a las condiciones del mismo (salario, entorno físico, seguridad, políticas de la empresa, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las condiciones físicas del trabajo. (#1) • La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo. (#2) • Los compañeros de trabajo. (#3) • El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo. (#4) • El jefe inmediato (#5) • La cantidad de responsabilidad que se le confía. (#6) • La cuantía de su salario. (#7) • Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades. (#8)

					<ul style="list-style-type: none"> • Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su empresa. (#9) • Las oportunidades de promoción con las que cuenta. (#10) • La forma en que es usted dirigido. (#11) • La atención que se presta a sus sugerencias. (#12) • La jornada de trabajo. (#13) • La variedad del trabajo. (#14) • La seguridad en el trabajo. (#15)
Burnout	“Estado persistentemente negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales y se	Es una expresión que denota “estar o sentirse quemado por el trabajo, agotado, sobrecargado o exhausto”. Está caracterizado por	Realización personal	Describe sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender (R. P. 4.)

	<p>caracteriza principalmente por agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” Schaufeli y Enzmann (1998)</p> <p>“Un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes.” Pines y Aronson (1988)</p>	<p>agotamiento emocional, despersonalización y realización personal reducida.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender (R. P. 7.) • Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo (R. P. 9.) • Me siento muy enérgico en mi trabajo (R. P. 12.) • Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo (R. P. 17.) • Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo
--	--	---	--	--	---

					<p>que atender (R. P. 18.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo (R. P. 19.) • Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada (R. P. 21.)
			Despersonalización	Describe una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales (D. 5.) • Siento que me he hecho más duro con la gente (D. 10.) • Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente (D. 11.)

					<ul style="list-style-type: none"> • Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente (D. 15.) • Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas (D. 22.)
			Agotamiento emocional	Describe los sentimientos de una persona exhausta por el propio trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo (E. 1.) • Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado (E. 2.) • Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado (E. 3.)

					<ul style="list-style-type: none"> • Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. (E. 6.) • Siento que mi trabajo me está desgastando (E. 8.) • Me siento frustrado por el trabajo (E. 13.) • Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo (E. 14.) • Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa (E. 16.) • Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades (A. E. 20.)
--	--	--	--	--	--

3.3. Población y muestra

La plana docente de la Facultad de Psicología de una universidad privada de Lima conforma la población. Muestreo no probabilístico por oportunidad: casos encontrados a disponibilidad. El criterio para la confirmación de la muestra fue el siguiente: ser profesor contratado para la carrera de Psicología. La muestra definitiva está conformada por 60 docentes y se tienen las siguientes características sobre la misma: 80% son mujeres, 20% hombres; 34% tienen menos de 30 años, 33% van de 30 a 40, y 33% restante son mayores de 40 años. En relación al tiempo de experiencia docente, el 20% tiene experiencia entre uno y dos años de ejercicio, el 26.7% tiene entre dos y cinco años de experiencia docente, mientras que el 53.3% restante tiene más de 5 años de experiencia.

3.4. Técnicas e instrumentos

Técnica utilizada: encuesta, dado que recoge data específica de cada participante en función de ambas variables. Los instrumentos aplicados fueron dos. La ESL de Warr, Cook y Wall (1979), que cuenta con adaptación para habla hispana (Pérez – Bilbao y Fidalgo, 1995) y validada en muestra peruana (Arias, Rivera y Ceballos, 2017). El instrumento es unidimensional, de escala valorativa de tipo Lickert de siete dimensiones y cuenta con quince ítems. El segundo, MBI, tiene validez peruana (Ponce, *et al.*, 2005) y una escala valorativa de tipo Lickert de cinco dimensiones y cuenta con veintidós ítems.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS

Como se mencionó en el capítulo anterior, la investigación realizada en este trabajo es una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2010), tomando las dos variables en cuestión para dicho fin. Por tanto este trabajo de investigación busca recopilar la información a través de encuestas y la aplicación de instrumentos válidos para cada variable, con la finalidad de establecer la correlación entre ambas y, finalmente, de comprender los resultados de la población estudiada, comparando también dichos resultados con información empírica previa.

Se aplicaron los instrumentos y se recopiló la información entre noviembre y diciembre del 2019, llegando a contar con 60 participantes en total. La recopilación se realizó de manera virtual, a través de Google Docs, donde se incluyó un consentimiento informado ante el cual los participantes debían responder si accedían o no a los términos para proseguir con la respuesta de los instrumentos. El 100% de los participantes respondió positivamente y se pudo obtener sus respuestas.

Se presentarán los productos según la validez y confiabilidad de ambas escalas, los estadísticos utilizados para el análisis y las correlaciones halladas entre las variables.

4.1. Satisfacción Laboral (ESL)

Los estadísticos descriptivos indican una media de 3.37 (D.E.: 0.80), teniendo, por otro lado, que el 53.3% de la muestra evidencia un bajo nivel de satisfacción laboral; el 46.7% restante puntúa en un nivel alto.

Prosiguiendo con los estudios, se realizaron análisis de confiabilidad para poder continuar con los objetivos del presente proyecto de investigación. Se analizó la data para obtener el Alfa de Cronbach, resultando un indicador alfa de 0.82, eliminando el ítem número 3 de la escala, dejando un total de 14 ítems para realizar los análisis estadísticos posteriores. Este resultado indica una fiabilidad aceptable al ser mayor a 0.75 (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Respecto a la validez, se respalda el uso del instrumento a partir de la investigación de Arias, Rivera y Ceballos (2017), la cual arroja una distribución unidimensional, reportando un componente que explica el 54.64% de la varianza; además de reportar correlaciones ítem-test superiores a $r=0.589$, lo cual indica que los ítems son homogéneos. Dicha estructura y validez aplica para la población peruana, ya que existen otras investigaciones que constatan la unidimensionalidad de la variable en el Perú, a diferencia de otros países donde se ha encontrado bi o multidimensionalidad de la escala.

Con los resultados mencionados anteriormente, se concluye: la ESL se constituye como una herramienta válida, confiable y consistente en la muestra actual, lo cual permite continuar con los análisis estadísticos planteados para la presente investigación.

4.2. Burnout (MBI)

El Inventario MBI comprende los tres componentes del Burnout. Respecto al agotamiento emocional, se obtuvo una media de 1.15 (D.E.: .64), teniendo que el 53.3% de la muestra evidencia un bajo nivel; el 46.7% restante puntúa alto. Respecto a la despersonalización, se ha obtenido una media de .48 (D.E.: .76); 33.33% puntúa en alto de

despersonalización, mientras que el 66.67% restante, puntúa en un nivel bajo. Finalmente, los resultados correspondientes a la realización personal arrojan una media de 3.31 (D.E.: .52); 60% de la muestra puntúa alto, y el restante 40%, bajo. Según lo revisado en la teoría, la muestra actual no presenta Burnout, porque para ello, los dos primeros componentes deben puntuar en mayoría como “altos”, mientras que el tercero como “bajo” (Aliaga, *et al.*, 2005), lo cual no coincide con los resultados presentados.

Prosiguiendo con los análisis del MBI, se realizó pruebas de confiabilidad para poder continuar con los análisis estadísticos correspondientes para el presente proyecto de investigación. Para ello, se analizó la data para el Alfa de Cronbach de cada componente del burnout. El análisis sobre el factor despersonalización arrojó un coeficiente alfa de .83 tras eliminar el ítem 22, dejando así 4 ítems para el posterior análisis de correlaciones. En cuanto al agotamiento emocional, el coeficiente alfa obtenido fue de .86 eliminando el ítem 1, quedando este factor con 8 ítems en total. Finalmente, el coeficiente alfa obtenido de la realización personal fue de .73 eliminando el ítem 21, teniendo finalmente 7 ítems en el factor. Los tres coeficientes alfa indican una fiabilidad aceptable (Hernández, Fernández & Baptista, 2010) que permite continuar con los análisis estadísticos propuestos en la presente investigación.

Respecto a la validez del instrumento, se ha tomado como referencia el estudio psicométrico del instrumento realizado por Ponce, *et al.* (2005), donde se expone que los tres componentes mantienen una adecuada correlación ítem-test, además de un análisis factorial exploratorio que confirma que existen tres componentes y la correlación entre ellos, siendo consistente con la teoría.

4.3 Correlación entre variables

Se realizó pruebas de normalidad para ambas variables mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnoff al ser una muestra mayor a 50 (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Ello arrojó como resultado que en ambos casos los datos se alejan de una distribución normal y se definió utilizar la correspondencia de Spearman (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Tabla 1 con los productos a continuación.

Tabla 1. Correlación entre las variables de Satisfacción Laboral y Burnout, y sus componentes

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Satisfacción Laboral	Rho de	,494**	,327*	-.074
	Spearman			
	Sig.	,000	,011	,572
Realización personal	Rho de	-.231	-,735**	1
	Spearman			
	Sig.	,076	,000	.

Los resultados muestran un vínculo positivo y altamente significativa ($p < 0.01$) para satisfacción laboral y agotamiento emocional ($r = .494$). La satisfacción laboral también relaciona de forma positiva y significativa ($p < 0.05$) con la despersonalización ($r = .327$). Si bien existe dicha relación, cabe mencionar que esta se considera débil (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Siguiendo el estudio correlacional, se observa la interacción de los factores que componen el Burnout. La realización personal y la despersonalización mantienen un vínculo altamente significativo ($p < .01$) y la cualidad de la misma es fuerte ($r = -.735$) (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Estos hallazgos son coherentes al tomar en consideración los resultados descriptivos. Se tiene que la satisfacción laboral se manifiesta, en su mayoría, en un nivel bajo, dando a entender que los docentes de la muestra en su mayoría no están satisfechos en el ambiente laboral. Este fenómeno, si bien correlaciona débilmente, pero de manera significativa, tiene correlación con el agotamiento emocional y la despersonalización, dando indicios para presumir que la insatisfacción laboral presente sí está teniendo un efecto negativo en los docentes. Sin embargo, aparece también la realización personal, que correlaciona con la despersonalización. Ello podría estar dando cuentas de que la realización personal, siendo un factor intrínseco, podría estar funcionando como un agente protector ante los efectos negativos de la insatisfacción laboral. Dichos hallazgos e inferencias coinciden con otras investigaciones y alcances teóricos (Hannoun, 2011; Malander, 2016).

Por otro lado, Ponce, *et al.* (2005) refieren que algunas variables (tiempo de servicio como docente y el tiempo en ejercicio de la profesión) correlacionan positivamente con un nivel más alto de realización personal y más bajo de agotamiento emocional y despersonalización. La muestra presente evidencia un 53.3% de sujetos que tienen más de 5 años de experiencia, por lo que se podría inferir que esta variable podría influir en los datos obtenidos; sin embargo, el modelo y alcance de la presente investigación no nos permite corroborar dicha inferencia.

CAPÍTULO V. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

La presente investigación estudió la correlación entre la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout en profesores de Psicología de una universidad privada de Lima - 2019. Presenta resultados basados en una investigación cuantitativa con diseño exploratorio correlacional, ejecutando como herramienta la encuesta al aplicar dos instrumentos para medirlas. Los resultados arrojan una correlación esperada entre ellas, aunque parcialmente entre los componentes de las variables, en la presente muestra.

Estos resultados propician la ejecución de una propuesta para trabajar dichos temas con los profesores de Psicología, con la finalidad de prevenir el Burnout y mejorar el bienestar de la plana docente. Es importante mencionar que el impacto de la iniciativa que se presenta no solo será en los docentes, sino en cada alumno que pase por las aulas de aquella institución. El rol que tiene un docente actualmente en nuestra sociedad es fundamental para el desarrollo del país, y si ellos están padeciendo o están en camino de padecer Síndrome de Burnout y las condiciones de su trabajo no generan un mínimo de satisfacción que sea saludable, es muy probable que su trabajo se vea afectado y por ende el aprendizaje y la motivación de sus alumnos también.

Al realizar la investigación se ha observado que bajos índices de satisfacción laboral pueden incidir en la presencia del Burnout, por ello se considera necesario trabajar de manera preventiva y así empezar a revertir los resultados encontrados, específicamente la baja satisfacción y los moderados niveles de agotamiento emocional y despersonalización. En este marco la comunicación juega un rol muy importante, ya que algunos de los factores influyentes pueden ser: la falta de reconocimiento, el diálogo con las autoridades de la universidad, la burocracia, la falta de reconocimiento entre pares y entre actores involucrados, entre otras. Asimismo, se encuentran otros factores como la individualidad y la falta de trabajo en equipo en la labor del docente.

El programa que se plantea a continuación se llevaría a cabo en la población especificada y llevará el nombre “Yo transformo”; tiene como finalidad trabajar en los temas mencionados líneas arriba y así generar un impacto positivo en dicha muestra que permita transformar su rol y el impacto que tienen en los alumnos. Los autores de la presente investigación serían los ejecutores principales de la propuesta teniendo a cargo la planificación y coordinación de la misma.

5.1 Propósito

“Yo transformo” es un programa que tiene dos líneas de acción enfocadas en prevenir el Burnout y mejorar el bienestar de los profesores de Psicología. Como primera línea para actuar se tendría la comunicación, por parte de la institución, hacia los docentes y también hacia la comunidad universitaria en general para empezar a reconocer la labor del docente y generar espacios de comunicación horizontales entre los actores involucrados. Se espera que ello genere conectividad y asegure que los docentes participen de los sucesos organizacionales. La segunda línea de acción será el trabajo en equipo, todo alineado la estrategia de comunicación planteada. Para el trabajo en equipo se plantea realizar talleres donde cada docente pueda empezar a generar espacios colaborativos con sus colegas y así empezar a compartir cómo se sienten y sus aspiraciones.

El nombre del programa tiene como objetivo reconocer la gran labor del docente, donde no van a las aulas únicamente a dictar una materia, sino a transformar su rol y el aprendizaje de los alumnos que pasen por sus cursos.

5.2 Actividades

Como se menciona anteriormente, el plan de trabajo cuenta con dos líneas de acción, las cuales serán explicadas con mayor detalle a continuación.

Comunicación

La comunicación es una herramienta sumamente poderosa cuando se trabaja con una estrategia y objetivos claros. En este caso, se pretende hacer dos cosas con esta campaña. En primer lugar, reconocer la labor del docente, tanto con los alumnos, los mismos docentes y toda la comunidad universitaria. Esta campaña será interna y se publicará por los medios comunicativos de la universidad, tanto digitales como físicos. El hashtag #YoTransformo estará en todas las piezas gráficas de la campaña y será utilizado como una plataforma para reunir historias y testimonios de los docentes con la finalidad de humanizar y valorizar la labor que hacen. En segundo lugar, se hará un trabajo con las jefaturas para promover mayor horizontalidad en las comunicaciones y espacios abiertos de conversación, para que los docentes puedan encontrar personas y espacios dispuestos a escuchar lo que les pasa, las inquietudes que tengan o espacios de mejora dentro del aula. Una de los puntos que se menciona en el Burnout es la despersonalización y eso ocurre cuando los docentes no son parte de una comunidad, sino únicamente van a dictar y se van. La idea es abrir canales oficiales de comunicación que partan desde las jefaturas para poder empezar a tener comunicación abierta y sin verticalidades.

Talleres de Trabajo en equipo

El rol del docente, la gran mayoría de veces, es un rol bastante individualista y eso afecta la Satisfacción Laboral directamente y puede empezar a detonar, en algunos casos, indicios de Burnout. Es por ello que la presente propuesta de solución busca generar espacios donde los docentes se conozcan, se relacionen y empiecen a hacer comunidad. Se

considera que para mejorar la Satisfacción Laboral es necesario que los docentes se sientan parte de una comunidad donde existen intereses similares y se comparten inquietudes parecidas, para que así, en momentos difíciles y/o complicados, puedan conversar y solucionar aquellos temas que les preocupa. Este taller será dictado por una consultora externa especializada y tiene como finalidad que los docentes se abran, compartan lo que les pasa, lo que sienten y así pueden ir construyendo juntos. Se considera que este taller se debe hacer 4 veces al año, 4 horas por día, pero que los docentes tengan una plataforma online donde tengan actividades extra a realizar y ese sea un canal para que la consultora les haga seguimiento y se mantengan los medios comunicacionales.

5.3 Costo / Beneficio

En cuanto al costo/ beneficio, la idea es que estas iniciativas tengan un presupuesto reducido y, sin embargo, logren tener un gran impacto en la población.

Se buscará reducir los costos desarrollando las iniciativas con los recursos que la universidad ya posee. La campaña de comunicación, como el concepto y las piezas gráficas se realizarán con el equipo de Comunicación Interna de la UPC, que tiene especialistas en comunicación, diseño gráfico y audiovisual. En cuanto a los talleres de trabajo en equipo, se considera que es mejor tener la presencia de una consultora externa experta en el tema para que asuma el programa, ya que tendrá una mirada distinta desde afuera y su intervención será más objetiva, a la vez que los docentes se abrirán más a compartir lo que les pasa. En ese sentido, el único costo monetario podría ser la contratación de la empresa consultora, mientras que el resto de costos estarían representados en las horas destinadas a ello por el personal de la institución. En cuanto al

impacto, estas iniciativas generarán muchos beneficios tanto en el docente como en la marca de la universidad, así como en la consecuente calidad de la educación de los alumnos, ya que es una manera de mejorar la imagen teniendo programas enfocados en sus docentes y en su bienestar, a la vez que se promueve una educación de calidad.

5.4 Cronograma de ejecución

[illegible]

CONCLUSIONES

1. Al no presentarse Burnout en la muestra, fue imposible estudiar la correlación entre las dos variables de la presente pesquisa.
2. La satisfacción laboral y realización personal, en la muestra, correlacionaron negativa y no significativamente.
3. La satisfacción laboral y despersonalización, en la muestra, correlacionaron positiva y significativamente.
4. La satisfacción laboral y agotamiento emocional, en la muestra, correlacionaron positivamente y altamente significativa.
5. El Burnout no está presente en la muestra, ya que los resultados no corresponden con los postulados teóricos que confirman su presencia.
6. Se podría hipotetizar que, en la presente muestra, los sujetos se valen principalmente de sus recursos internos para afrontar las demandas del entorno, manifestado en los altos índices de realización personal. Es decir, parece que los sujetos logran hacer frente al contexto laboral, que se pondera mayoritariamente como negativo, con recursos internos suficientes como para no profundizar en el desarrollo de síntomas que pudieran resultar en un síndrome como el Burnout. Sin embargo, cabe resaltar que no parece percibirse un soporte externo para afrontar

dichas demandas, por lo que se podría considerar que las carencias a abordar se encuentran más en la institución educativa que en la población en sí misma.

7. Si bien no es el motivo de la presente investigación realizar un análisis causal, se ha estudiado que la baja Satisfacción Laboral puede empezar a generar indicios de Burnout lo cual afectará a los docentes, a los estudiantes y a la imagen de la universidad; por ende, estos factores no solo podrían afectar a los docentes, si no que el impacto es significativamente mayor.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la universidad hacer un estudio causal para poder determinar con mayor profundidad lo que sucede con las variables de estudio en la población.
Asimismo, un análisis cualitativo también ayudaría a poder identificar mejor qué se está moviendo en los profesores, en cada variable.
2. Se recomienda a la universidad identificar, mantener y promover los factores puntuados con altos índices de satisfacción, así como darles mayor importancia en la estrategia que se despliegue con los docentes.
3. Se recomienda a la universidad trabajar en acciones que reduzcan la despersonalización de los docentes, ya que esta se presenta de manera positiva y significativa. La comunicación corporativa es una herramienta potente para trabajar esta variable.
4. Se recomienda a la universidad identificar, de manera cualitativa, qué factores se están moviendo en cuanto a agotamiento emocional para que puedan determinar acciones enfocadas y estratégicas.
5. Para futuras investigaciones, se considera importante recoger información cualitativa sobre la situación actual del ambiente laboral y los modos de afrontamiento. Se ha observado que el desarrollo de un síndrome como el Burnout es algo complejo y delicado, y que posiblemente su aparición implique un largo proceso donde puede haber mucho descuido. La información cualitativa podría

brindar índices más sutiles, pero muy importantes, en el proceso de prevención y cuidado que se debe de tener para con el personal docente.

BIBLIOGRAFÍA

- Albanesi, Bartoli, Martin, & Tifner (2006). Burnout en el colectivo docente. *Revista SCTVDIVM. Revista de Humanidades*, 12, pp. 279-291. Universidad Nacional de San Luis. Universidad de Zaragoza. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2542032.pdf>
- Alvarez, D. (2007) Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana. Doctorado Facultad de Psicología (36), pp 49 - 97. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/560>
- Arias, W., & Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5291>
- Arias, W., Rivera, R. & Ceballos, K. (2017). Análisis Psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 3 (2), p. 79 – 85. ISSN 2411-5940.
- Boada, J, de Diego, R. & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1), pp. 125-131. Recuperado de www.psicothema.com/pdf/1171.pdf
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25, 80-84. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2014000200005&script=sci_abstract
- Bonillo, D. & Nieto, F. (2002). La Satisfacción Laboral como elemento motivador del empleado. *Revista iberoamericana de relaciones laborales*, 11, pp 189-200. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=636229>

Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1994). Towards an understanding of work satisfactions and emotional well-being of school based educators. *Stress Medicine*, 10, pp. 177-184.

Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smi.2460100307>

Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6 (1), pp 13-0.

Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=567/56751267012>

Caro, P. (2015) Síndrome de Burnout y satisfacción de necesidades psicológicas básicas en docentes. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Educacional. 10-45. Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6294/CARO_QUIMPE_R_PAMELA_SINDROME_BURNOUT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, V. & Bernui, I. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4), pp 494-497. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16151>

Collie, R. (2014). *Understanding teacher well-being and motivation: measurement, theory and change over time* (Tesis doctoral). Recuperado de

<https://open.library.ubc.ca/cIRcle/collections/ubctheses/24/items/1.0165878>

Esteras, J., Chorot, P. & Sandín, B. (2014). Predicción del Burnout en los docentes: papel de los factores organizacionales, personales y sociodemográficos. *Revista de psicopatología y psicología clínica* 19 (2), pp. 79 – 92.

DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/rppc.vol.19.num.2.2014.13059>

- Farro, M., Rivera, M., Callan, R. & Moquillaza, V. (2015). Relación entre las dimensiones del Síndrome del Burnout y la satisfacción laboral en obstetras de un hospital del cono norte de Lima. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*. ISSN 2306-0301. Recuperado de www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/1178
- Fernández, M. (2008). Burnout, Autoeficacia y Estrés en Maestros Peruanos: Tres Estudios Fácticos. *Ciencia y Trabajo* 10 (30), pp. 120 – 125. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36881186/FERNANDEZ-ARATA.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1534913618&Signature=zVa3clUCdViPYwIGXvkhgdScACY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DBurnout_autoeficacia_y_estres_en_maestro.pdf
- Gil-Monte, P. (2004). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Universidad de Valencia. Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/index.htm>.
- Gómez, A. & Mesa, A. (2015). Salud Mental, Función Docente y Mentalización en la Educación Preescolar. *Revista Quadrimestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 19 (1), pp. 117-125. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/2175-3539/2015/0191811>
- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación social*, 3(4), 68 - 89. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2717959>
- Herzberg F. (2003). Una vez más: ¿Cómo se motiva a los empleados?. *Harvard Business Review*, 81(1), pp. 53-80. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431362>

- Kansu, G. (2018). *Teacher wellbeing as the predictor of the teacher-student interpersonal relationships in EFL classrooms* (Tesis de magíster). Recuperado de <http://dspace.bilkent.edu.tr/bitstream/handle/11693/47586/10191633.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lukas, J.F., Exteberria, J., Galarreta, X. & Lizasoain, L. (2016). Construcción y Validación de la Escala de Satisfacción Laboral (ESL) en Centros Especiales de Empleo. *Siglo Cero* 47 (4), pp. 57-72. DOI: <http://dx.doi.org/10.14201/scero20164745772>.
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia y Trabajo*, 18(57), 177 - 182. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Marquez, M. (2003). Satisfaccion laboral. México: Compañía Editorial Continental , S.A. de C.V. Recuperado de https://www.academia.edu/37837558/Satisfacci%C3%B3n_Laboral
- Márquez, D., Escobedo, M., Maynez, A., Hernández, A., Estebané, V. & Martínez, G. (2015). Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en ciudad Juárez. *Culcyt Cultura Científica y Tecnología*, 55(1), 136 – 145. Obtenido de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/754/721>
- Marrau, C. (2004). El Síndrome de Burnout y sus consecuencias en el trabajador docente. Fundamentos en Humanidades. Universidad Nacional de San Luis Argentina. Recuperado el 16 de agosto de 2008 en http://74.125.45.104/search?q=cache:pLejKO9UtnkJ:dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo%3Fcodigo%3D2004369%26orden%3D69338+el+docente+tiene+una+doble+funcion+como+profesional&hl=es&ct=clnk&cd=9&gl=co

- Maslach C, Jackson SE. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior* 12, pp. 99-113. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030020205>
- Morales, María. (2004). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación de nivel superior. Tesis para obtener el grado de Magíster en Psicología. Departamento de Psicología, Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de las Américas de Puebla, México. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mps/zempoaltecatl_m_md/
- Olivares - Faúndez, V. (2016) Paper de Conferencia. 1 - 7. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M., & Huerta, R. (2014). El síndrome del "quemado"; por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista De Investigación En Psicología*, 8(2), 87-112. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v8i2.4050>
- Pujol-Cols, Lucas. (2016). Satisfacción laboral en docentes universitarios: medición y estudio de variables influyentes. *Revista de Docencia Universitaria REDU*, 14(2), pp 261-292. Recuperado de <https://doi.org/10.4995/redu.2016.5974>
- Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/58648384/LIBRO_COMPLETO_ROBBINS_COMPORTA_ORGANIZACIONAL13.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDecimotercera_edicion_Comportamiento_org.pdf

f&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200319%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200319T162655Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=9972bf016907a341fd14b23df237a43dc5cc91b3e500e51d3c806db0360c84f5

Robbins, S.P. y Coulter, M. “Administración”. Prentice Hall Hispanoamericana, 8va Edición, México 1996. Pág.181. Recuperado de https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

Rojas, M., Zapata, J. & Grisales, H. (2008). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución d educación superior, Medellín, 2008. Revista de la faculta Nacional de Salud Pública, 27(2),198 – 2010. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v27n2/v27n2a11.pdf>

Ruiz de Chávez, D., Pando, M., Aranda, C. & Almeida, C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia y Trabajo*, 16(50), 116 - 120. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200010

Ponce, C., Bulnes, S., Aliaga, J., Atalaya, M. & Huertas, R. (2005). El Síndrome del “Quemado” por Estrés Laboral Asistencial en Grupos de Docentes Universitarios. *Revista de Investigación en Psicología*, 8 (2), p. 87 – 112. ISSN 1560-909X.

Tomé, D. & Ceinos, C. (2017). Aproximación a la influencia de la satisfacción laboral y el conflicto de rol en el síndrome del Burnout en docentes de secundaria: un estudio de caso. *Innovación Educativa* (27), pp. 151-164. Recuperado de www.usc.es/revistas/index.php/ie/article/view/3989

- Vélez, P. & Mayorga, L. D. (2013). Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012. *Ciencia y Cuidado 10*, pp. 85-95. Recuperado de revistas.ufps.edu.co/ojs/index.php/cienciaycuidado/article/view/261
- Warr, P. B., Cook, J. D., & Wall, T. D. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/232573383_Scales_for_the_Measurement_of_Some_Work_Attitudes_and_Aspects_of_Psychological_Well-Being
- Weinert, A (1985). “Manual de psicología de la organización”: La conducta humana en las organizaciones. Herder, Barcelona 1985. Pág. 297-298. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=42335>

ANEXOS

ANEXO 1: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa veridicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

D. DESPERSONALIZACIÓN

R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría "alto", entre el percentil 75 y el 25 en la categoría "medio" y, por debajo del percentil 25, en la categoría "bajo".

La sub escala de agotamiento emocional ("emotional exhaustion") (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la sub escala de despersonalización ("despersonalization") (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención; La sub escala de realización personal en el trabajo ("personal accomplishment") (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Mientras que en las sub escalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la sub escala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

MÉTODOS PARA EVALUAR EL SÍNDROME BURNOUT.

Aspecto evaluado Respuesta a Sumar:

- Agotamiento Emocional 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Despersonalización 5,10,11,15,22
- Realización Personal 4,7,9,12,17,18,19,21

Las claves para la interpretación de este cuestionario son:

Sub escala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Sub escala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Sub escala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras sub escalas y baja en la tercera definen la presencia el síndrome.

ANEXO 2: Escala de Satisfacción Laboral (ESL)

JSS
JOB SATISFACTION SCALE
Warr, Cook y Wall (1979)

Por favor, rellene los siguientes datos:

Sexo: / Edad: / Puesto desempeñado:

Empresa: Pública: ☐ Privada: ☐

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo.

Señale con una X dentro del recuadro inferior correspondiente a la pregunta.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, conteste su opinión sincera y no discuta sus respuestas con otras personas. Es su opinión la que cuenta. Aunque le cueste contestar alguna cuestión, por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Gracias por su colaboración.

Señale su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de su trabajo:

	Estoy absolutamen te insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamen te satisfecho
1. Las condiciones físicas del trabajo.							
2. La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo							
3. Los compañeros de trabajo							
4. El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo							
5. El jefe inmediato							

6. La cantidad de responsabilidad que se le confía							
7. La cuantía de su salario							
8. Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades							
9. Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su empresa							
10. Las oportunidades de promoción con las que cuenta							
11. La forma en que es usted dirigido							
12. La atención que se presta a sus sugerencias							
13. La jornada de trabajo							
14. La variedad del trabajo							
15. La seguridad en el trabajo							

CORRECCIÓN

SUBESCALAS	CRITERIO I	Satisfacción laboral Intrínseca	1,2,6,8,13,14,15
		Satisfacción laboral Extrínseca	3,4,5,7,9,10,11,12
	CRITERIO II	Satisfacción intrínseca por el Trabajo	2,6,8,14
		Satisfacción extrínseca por condiciones del puesto	1,7,10,13,15
		Satisfacción por las relaciones con los compañeros	3,4,5,9,11,12

Se corrige de 1 a 7 puntos siempre en la misma dirección.

Baremos de comparación:

Percentil	Total escala	Sat. Lab. int	Sat. Lab. Ext	Sat. Int. Trabajo	Sat. Ext condiciones	Sat. relaciones
90	89	42	48	26	31	34
80	84	39	45	24	30	31
70	79	37	42	23	29	29
60	76	35	40	22	27	27
50	72	33	38	21	26	25
40	68	31	36	19	25	23
30	64	28	34	18	23	20
20	57	25	30	16	22	17
10	48	20	26	13	19	12
Media	70.53	32.61	37.99	20.32	25.89	24.40
Desv. Típica	15.42	8.25	8.36	4.90	4.84	7.95